

مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين (دراسة ميدانية بلدية تندلة-المغير)

The level organizational confidence of administrative workers A field study of municipality of Tindla- ELMghair

حياة بوعنان¹، لامية بوبيدي²

¹ جامعة الوادي (الجزائر)، bouanane-hayat@univ-eloued.dz

² جامعة الوادي (الجزائر)، lamiaboubidi@gmail.com

تاريخ الاستقبال: 2022/12/27؛ تاريخ القبول: 2023/05/14؛ تاريخ النشر: 2023/05/28

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة. وتماشيا مع طبيعة الموضوع المدروس تم استخدام المنهج الوصفي، وأيضا الاستبيان لجمع البيانات من الميدان بهدف قياس مستوى الثقة التنظيمية فاشتملت أداة القياس على (28) بندا طبقت على عينة مكونة من 53 موظفا من بلدية تندلة. أكدت نتائج هذه الدراسة وجود مستوى متوسط للثقة التنظيمية والذي قدر بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.73).
الكلمات المفتاح: مستوى؛ الثقة التنظيمية؛ العاملين الإداريين.

Abstract: the study aimed to identify the level of organizational among the administrative workers in the municipality of- the state of al mghair .In line with the natur of the subject being studied,the descriptive approach was used.And also a questionnaire tool for collecting data from the field to measure the level of organizational confidence. The measurement tool included (28items) and was applizd to a sample of 53employees from the municipality of Tndla-Al Mghair. The study confirmed the existence of a medium level of organizational confidence with an arithmetic mean (2.20) and a standard deviation of (0.73)

Keywords: level-organizational confidence - permanent administrative works.

I- تمهيد:

يشهد العصر الحالي مجموعة من التطورات والتغيرات التي باتت تشمل جميع الحالات الاقتصادية، والاجتماعية، والتعليمية، وغيرها والتي لها تأثير عميق وانعكاسات بشرية مجتمعية واضحة، خاصة فيما يتعلق بالتوجهات والأفكار التي ترتبط بأنماط القيادة وإدارة بيئات العمل والنهوض بها نحو الارتقاء للأفضل، مما فرض وألزم على المنظمات مواكبة هذه التغيرات بما يضمن الأداء الذي يتوافق مع متطلبات هذا العصر وما يمثله من تحديات متنوعة.

تعد الثقة التنظيمية من أهم الدعامات التي تدعم العديد من السلوكيات الإيجابية لدى الأفراد تجاه مؤسساتهم كالحوار، وإبداء الرأي والتعاون للوصول للمشكلات وكذلك تنمية روح العمل الجماعي. لذا فإن المنظمات ذات المستويات العليا من الثقة التنظيمية هي أكبر نجاحا ومرونة وأكثر إبداعا كغيرها من المنظمات التي تقل فيها مستويات الثقة التنظيمية.

جاءت الورقة البحثية عبارة عن دراسة سوسيوتنظيمية تهدف من خلالها التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة -ولاية المغرب.

1- اشكالية الدراسة:

يعد النجاح التنظيمي من أسمى الأهداف التي تسعى إليه المنظمات الفاعلة وهذا لا يقتصر على إمكانياتها المالية والمادية والتكنولوجية، فوجود العنصر البشري الذي يعد مصدرا لقدراتها التنافسية إذ يعول عليه في تحقيق النجاح والقدرة على الاستمرار مما يفرض على إدارة المنظمات دعمه وتحفيزه لكي يقدم كل ما لديه من جهد وتهيئة المناخ التنظيمي السليم له، والذي يعد أهم مقومات كفاءة زرع الثقة في منظمته ومشرفيه وزملائه وترسيخها لتحقيق التزامه ووفائه.

تعد الثقة التنظيمية في علاقات العمل إحدى الدعائم الأساسية التي تساعد المؤسسات على تدعيم فعاليتها وتحقيق أهدافها، وتمتع الأفراد العاملين بالثقة في منظماتهم قد تصل إلى درجة أنهم يضحون من أجلها ويقدمونها على أهدافهم الشخصية. ولتحقيق المؤسسة أهدافها هي بحاجة إلى أفراد يتمتعون بثقة عالية وولاء مستمر، وبالرغم من أن إرساء ثقة تنظيمية إيجابية داخل المنظمات تعتبر مهمة صعبة ومعقدة إلا أن للقادة دورا مهما وبارزا في هذه العملية من خلال عملهم على توفير عوامل وأبعاد وبيئة عمل ومناخ تنظيمي يركز على بناء ثقة داخل المنظمة ويساعد على تعزيزها وتنميتها. (لعمور و آخرون، 2020، صفحة 1032)

بدأت الدراسات التجريبية للثقة في أول ظهورها يعود إلى ظهور العلاقات الإنسانية والتي تفرعت عنها المدرسة السلوكية بكل نظرياتها وكانت بدايتها في أوائل عقد الثلاثينات من القرن 20، والتي اهتمت بدراسة العلاقات بين أفراد ونبهت إلى أهمية الجانب الإنساني ودراسة دوافع العاملين وحاجاتهم واتجاهاتهم ويمكن أن تعد دراسات **التون مايو** ومساعدته **روتلر برجر** في مؤسسته الهاوثورن التي بدأ منذ عام 1924 لغاية 1932 التي اعتمدت إلى دراسة أثر معنويات الموظفين على الكفاية الإنتاجية وأثر العامل الإنساني في نجاح المنظمة، ثم جاءت كتابات **(ماري فوليت)** التي قامت بدراسة تحليل الأسس السيكولوجية للنشاط الإنساني وتفسير الانفعالات والأحاسيس الإنسانية التي تتحكم في العمل الإداري والوظيفي.

حيث تتالت إحدى النظريات الحديثة التي ابتكرها العالم الياباني **وليم أوشي** الذي أثير أن الثقة هي الدرس الأول يجب الأخذ به، وأنها مبدأ ملازم للإنتاجية. (صالح السامرائي، 2021، صفحة 58)

وتتالت الدراسات المهمة بموضوع الثقة التنظيمية وعلاقتها بتغيرات عدة فتناولت دراسة **(أحمد بن عودة 2018)** والتي تهدف إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك، ونجد دراسة **(الشيخ خليل وحزمة معمري 2021)** التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بشركة توزيع الكهرباء

والغاز فرع أدرار، ودراسة (عتودي أحمد حجاب مروعي 2017) التي هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمنطقة جازان.

بناء على ما تقدم جاءت الدراسة الحالية لتباحث موضوع مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين، وذلك بالانطلاق من التساؤل العام الذي قمت صياغته كالآتي:

❖ ما مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة؟

والذي يندرج تحته تساؤلات فرعية وهي:

- ما مستوى الثقة التنظيمية في المشرف المباشر لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- ما مستوى الثقة التنظيمية في زملاء العمل لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- ما مستوى الثقة التنظيمية في بيئة العمل المادية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- ما مستوى الثقة التنظيمية في الحوافز لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.

2- تحديد فرضيات الدراسة:

تمثل الفروض حل محتمل لمشكلة البحث. (الشربيني و آخرون، 2013، صفحة 151)

وانطلاقاً من التساؤل الرئيسي لإشكالية البحث يمكن صياغة الفرضية العامة وهي:

- هناك مستوى مرتفع للثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة. وتنبثق عن الفرضية العامة فرضيات فرعية وهي:
- هناك مستوى مرتفع للثقة في المشرف المباشر لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- هناك مستوى مرتفع للثقة في زملاء العمل لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- هناك مستوى مرتفع للثقة في بيئة العمل المادية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- هناك مستوى مرتفع للثقة في الحوافز لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.

3- أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه إذ تعد الثقة التنظيمية من الموضوعات الإدارية الفاعلة والمؤثرة في أداء المؤسسات من خلالها تحدد النجاح أو الفشل، فكلما زادت ثقة العامل في قادته أصبحت المنظمة أكثر قدرة على التعامل مع الضغوطات التي تواجهها داخل المنظمة وخارجها.
- كما تكمن أهمية الدراسة الإهتمام والرقى بالعنصر البشري لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.

4- أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال الدراسة الحالية التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة، ويتحقق هذا الهدف العام أهداف فرعية وهي:
- التعرف على مستوى الثقة بالمشرف المباشر لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- التعرف على مستوى الثقة بزملاء العمل لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.
- التعرف على مستوى الثقة ببيئة العمل المادية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.

- التعرف على مستوى الثقة في الحوافز لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.

5-مبررات اختيار الموضوع:

تعددت المبررات التي دفعت إلى اختيار الموضوع الموسوم: مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة من بينها نذكر:

مبرر شخصي: وهو معاشية الموضوع من حيث أهميته بحكم الباحثة موظفة إدارية.

مبرر علمي:

✓ تتركز الدراسة على متغير هام ومؤثر على مستوى السلوك التنظيمي للأفراد وعلاقاتهم بالمشرف وبعضهم البعض وبالمنظمة بشكل عام.

✓ وكذلك معرفة مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بالبلدية.

✓ قلة الدراسات حول موضوع الثقة التنظيمية.

6-تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية:

تكتسي المفاهيم أهمية بالغة في عملية البحث العلمي حيث تمكن الباحث من حصر وتحديد المعلومات التي عليها جمعها حتى تمكن القارئ ماذا يقصد الباحث بهذا المفهوم وقد تجلت مفاهيم الدراسة كالآتي:

أ- المستوى: هو الدرجة التي يتحصل عليها الفرد المستجاب في استجابته لبنود المقياس والذي صنف إلى ثلاث مستويات: مرتفع -متوسط - ضعيف.

ب-الثقة التنظيمية: عرفت الشكرجي الثقة التنظيمية بأنها: "مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين، حيث ينظر إلى الاتفاق على أنه عقد نفسي غير مكتوب وينتج عن هذا الاتفاق ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين طرفين" (عبابنة و عبابنة، 2017، صفحة 607)، نعرف الثقة التنظيمية إجرائيا هي تلك الاعتقادات والمشاعر الايجابية يحملها الموظفون تجاه البلدية التي ينتمون إليها والمرتبطة بالسياسات والإجراءات الإدارية المطبقة والتي يراعى فيها الالتزام بالقيم والأخلاق من أجل تحقيق الأهداف للطرفين. تتمثل أبعادها كالآتي:

-الثقة في المشرف المباشر: وهي تمثل التوقعات الايجابية للمرؤوسين اتجاه مشرفيهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، والثقة هي سمة رئيسية مرتبطة بالقيادة، إذ أن الأمانة والاستقامة هي سمة أساسية وحتمية للقيادة فعندما يثق الأفراد بالقائد فإنهم يرغبون أن يكونوا تحت طوع أو أمره لأنهم على ثقة بأن حقوقهم ومصالحهم لن يساء لها، إذ أنه من غير المحتمل أن يتبع الأفراد من يرونه غير أمين أو يعمل على استغلالهم. فاكتمساب الثقة يتحقق من خلا الاهتمام بالآخرين وأن تكون إلى صفهم في ما يحدث لهم من خير أو شر وتشاركهم همومهم ومشاكلهم حتى تحظى بثقتهم، تلك الثقة التي تبني كالبناء من خلال استمرار الاهتمام والتواصل والعلاقة القائمة على الربح المتبادل (بوودن و زعبيط، 2021، صفحة 212)، يكتسب المشرف ثقة مرؤوسيه إذا ما توافرت فيه مجموعة من الخصائص كالكفاءة، والمهارة، والأخلاق والانفتاح على مرؤوسيه، والاهتمام بمصالحهم الشخصية وتقديم الدعم، وتظهر الثقة في المشرف جليا في تفويض السلطة وبعض الصلاحيات لمرؤوسيه.

- بعد الثقة في زملاء العمل: تعد الثقة في زملاء العمل عنصر أساسي لأن وجودها يزيد الانتاجية والجودة وعندها يشعر العامل بالرضا ويكون لديه ثقة متبادلة بينه وبين زملائه فيميلون إلى العمل بجهد أكبر، وقبول المزيد من المسؤولية والتحديات ونرى أن العلاقات بين الزملاء تشكل مصدرا مهما للدعم النفسي والاجتماعي للفرد فعابا ما يتلقى الفرد الدعم والتأييد والتخفيف من ضغط

العمل من قبل زملائه في حين أن الذي لديه علاقات سيئة مع زملائه فإنه يشعر بالنبذ والاعتزاز وعدم الاندماج وانخفاض ولائه والتزامه الوظيفي مما يؤثر بشكل واضح على درجة انتمائه بالمؤسسة (سرير و ربحي، 2020، صفحة 269). **فمفهوم الثقة بزملاء العمل اجرائيا:** هي تلك العلاقات الايجابية المتبادلة بين الأفراد العاملين القائمة على التعاون شارك المعلومات والأفكار، والعمل بروح الفريق الواحد.

-بعد الثقة في بيئة العمل المادية: وتتضمن الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة. ونعرفها اجرائيا في ادراك الفرد العامل لتحقيق الثقة من خلال عوامل عدة منها: التهوية، النظافة، الاضاءة، الحرارة، والأثاث، والتجهيزات وهي الظروف تنعكس على سلامة وصحة الموارد البشرية في المنظمة وتؤثر على فاعلية أدائها.

-بعد الثقة في الخوافز: تعرف الخوافز بأنها مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه عن طريق اشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية إذ أنها مثيرات تعمل على دفع الفرد العامل لأداء عمله (بن شمس، 2018، صفحة 65). **ونعرفها اجرائيا** إن ما يقدم للموظف من دعم مادي ومعنوي يؤدي إلى تعميق شعوره بقدراته وأهميته، كما أن الاهتمام بالخوافز المادية والمعنوية (الأجور، العلاوات، الترقية، الشكر والتقدير، والتشجيع، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرار يزيد من كفاءة هؤلاء العاملين ويعزز ثقتهم بأنفسهم وبالمنظمة.

ج- الاداريين: هم العاملين الدائمين في بلدية تندلة- ولاية المغير

7- الإطار النظري:

7-1: نشأة وتطور الثقة التنظيمية:

يعود موضوع الثقة التنظيمية وتطورها إلى عقود طويلة ولكن تم الاهتمام العلمي بها منذ بداية العقد الخامس من القرن الماضي كأحد الفروع العامة في علم النفس حيث وضح (اريكسون) إلى أن الأفراد يختلفون في ميولهم للثقة في الآخرين وفي عقد السبعينات زاد الاهتمام بمفهوم الثقة مع تزايد الاهتمام بإشراك العاملين ضمن شعارات الديمقراطية الصناعية وجاءت التطورات التي شهدتها المنظمات في عقد التسعينات لتزيد من الحاجة والاهتمام المتزايد بين علماء الإدارة على تفعيل مفهوم الثقة والابتعاد عن منطلقات المدرسة الكلاسيكية القائمة على السلطة، وتقسيم العمل، ونطاق الإشراف، والاقتراب من منطلقات مدرسة العلاقات الإنسانية القائمة على التعاون والمحبة واحترام الإنسان.

وفي بداية القرن العشرين ازداد اهتمام الفكر الإداري بمفهوم الثقة إذا كانت المبادئ الأساسية للنظرية اليابانية (Z) تقوم على ثلاثة مرتكزات مهمة هي (الثقة، المهارة، المودة) (العتبي، 2019، صفحة 428).

7-2: أهمية الثقة التنظيمية:

للثقة أهمية نظرية وعلمية رئيسة لدراسة المنظمات فقد لقيت في الآونة الأخيرة اهتماما متزايد وعميق من قبل كثير من المنظرين والباحثين، حيث يتفق هؤلاء على أهمية الثقة ودورها كعنصر جوهري في الحالات الاجتماعية التي تستدعي التعاون والاعتماد المتبادل وهذا ما دعا بعض المفكرين إلى القول بأنه ربما ليس هناك متغير بمفرده له تأثير شامل على العلاقات والأشخاص وسلوك المجموعات تمثل الثقة. فقد أجريت العديد من الدراسات حول موضوع الثقة التنظيمية وعلاقته بأداء المنظمات ونشاطاتها المختلفة، وتوصلت تلك الدراسات على أن عامل الثقة هي العامل الرئيسي في تحديد فعالية العلاقات داخل المنظمات، وهي العنصر الأساسي في بناء المناخ التنظيمي الداعم

وهي علاقة كبيرة ومباشرة بالرضا الوظيفي، وصنع القرارات، والاتصالات، وحل المشكلات، والتغيير التنظيمي (عنان و الشيايب، 2014، صفحة 252)

7-3: أنواع الثقة التنظيمية:

يصنف كل من كوفي وميريل (2014) الثقة إلى خمسة أنواع وهي:

- ✓ **الثقة الذاتية:** وهي تتناول الثقة في النفس، وفي القدرة على تحديد الأهداف وإنجازها، والحفاظ على الالتزامات، والوفاء بالتعهدات على بث الثقة في الآخرين، ويدعمها المصادقية.
- ✓ **الثقة في العلاقات:** وهي تتمحور حول كيفية بناء وتنمية رصيد الثقة مع الآخرين، ومبدأها الأساسي هو الاتساق السلوكي من خلال ممارسة ما يصدر من أقوال على أرض الواقع من أفعال.
- ✓ **الثقة المؤسسية:** وتتمثل في الوسائل والأساليب التي ينتهجها القادة لبناء الثقة داخل منظمة العمل.
- ✓ **الثقة في السوق:** ومبدأها الأساسي لتحقيق الثقة سمعة المنظمة في سوق العمل.
- ✓ **الثقة المجتمعية:** وهي خلق قيمة الثقة لدى الآخرين ولدى المجتمع من خلال المشاركة والعطاء (جبارين و آخرون، 2018، الصفحات 14-15)

7-4: خصائص الثقة التنظيمية:

- تتسم الثقة التنظيمية بالعديد من الخصائص نذكر منها:
- **الإحسان:** شعور طرف ما بأن الطرف الآخر يحسن عليه بالخير ويمده بالعطف.
- **الاعتمادية:** وهو المدى الذي يعتمد فيه شخص على شخص آخر أو مجموعة أخرى.
- **الجدارة:** أي امتلاك المهارة والمعرفة والخبرة.
- **الأمانة:** أي شخصية وسلامة ونزاهة ومصادقية الطرف المؤمن.
- **الانفتاح:** أي ليس هناك حجب للمعلومات. (تجاني، 2020، صفحة 9)

8-الدراسات السابقة:

- **الدراسة الأولى:** دراسة سمية بختي (2022) الموسومة ب: مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة - دراسة حال مؤسسة كوندور-الالكترونيكس. توصلت الدراسة أن تحقيق الالتزام التنظيمي داخل مؤسسة كوندور الكترونيكس مرتبط مباشرة بتبني ممارسات الثقة التنظيمية، فبناء ثقة العمال بمشرفيهم المباشرين وإدارة المؤسسة وكذلك بناء الثقة ثقة العمال بزملائهم في العمل تساهم مباشرة في تحقيق الالتزام التنظيمي.
- **الدراسة الثانية:** دراسة هشام المعيري، صونيا العيادي (2021) جاءت بعنوان: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال كمدخل لبناء الثقة داخل المؤسسة-دراسة ميدانية على مؤسسة كوندور الكترونيكس، توصلت نتائج الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن بناء الثقة داخل المؤسسة كوندور الكترونيكس مرتبط مباشرة بمدى تبنيها للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال فهذه الأخيرة لها ممارسات تساهم في بناء ثقة العمال بمشرفيهم المباشرين وإدارة المؤسسة، وكذلك تساهم في بناء ثقة العمال بزملائهم في العمل.

- الدراسة الثالثة: دراسة أبو شاويش نسرين غانم(2013) بعنوان محددات الثقة التنظيمية وآثارها-دراسة تطبيقية على العاملين بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين -الأونروا، توصلت الدراسة أن هناك تصورا إيجابية من قبل الموظفين حول محددات الثقة التنظيمية وآثارها وان الموظفين يثقون في زملائهم بصورة مقبولة.

- الدراسة الرابعة: دراسة ميسون هزيم العمرو، محمد عبد الرحيم الحاسنة(2017) بعنوان أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة- دراسة حالة. توصلت الدراسة أن الثقة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.04)، وأن ممارسة السلوك الإبداعي جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.43).

- الدراسة الخامسة: دراسة قاسم شاوش سعيدة، أحمد بن يحي ربيع(2021) بعنوان محددات الثقة وتمكين العاملين في شركات التأمين الجزائرية، توصلت الدراسة أن تصورات العاملين جاءت متوسطة وبمستويات متفاوتة، حيث جاءت هذه التصورات نحو أبعاد حرية التصرف، العمل الجماعي، والمشاركة، والاتصال ضعيفة، أما بعدي التدريب والتحفيز فجاءت متوسطة.

-الدراسة السادسة: دراسة شيماء حامد(2021) بعنوان الثقة التنظيمية وانعكاساتها على السلوك الابداعي للعاملين. توصلت الدراسة أن تحقيق الجودة داخل العمل والسعي للابتكار والتجديد يعتمد بالأساس على وجود الثقة. كذلك قلة المستلزمات المادية تقلل من فرص الابداع داخل العمل.

- التعليق على الدراسات السابقة: بناء على ما تقدم عرضه من دراسات سابقة مشابه للموضوع محل الدراسة تبين لنا أهمية الثقة التنظيمية في حياة المنظمة، تعد هذه الأخيرة عاملا مهما في تحقيق التكامل والفاعلية التنظيمية وهذا ما أكدته الكثير من الباحثين إذ ليس هناك منظمة أن تتخذ لها مكانا من دون وجود الثقة بين الأشخاص، فهي المحفز الذي يسهل العمل، وتحفز الأفراد العاملين لقبول المسؤوليات وتحقيق الأهداف المشتركة من خلال تشجيع تبادل المعلومات وتبادل المعرفة والتعاون بينهم وتفعيل الاتصال المفتوح بين أعضاء المنظمة والحد من الصراعات داخلها.

تحتل الدراسة الحالية مكانة هامة من الدراسات السابقة من حيث تهدف إلى مستوى الثقة التنظيمية مستهدفين بذلك فئة العاملين الإداريين- ببلدية تندلة، كما جاءت الدراسة الحالية بمعطى جديد للثقة التنظيمية في محاولة تسليط الضوء على بعض الظروف التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة من قبل الموظفين الذين يعملون في هذه البيئة والتي تكون لها تأثير على الدافعية والسلوك.

II-الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

1-المنهج المستخدم في الدراسة:

تماشيا مع طبيعة الموضوع محل الدراسة والأهداف المرجوة منها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعتبر مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليللا كافيا ودقيقا، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث. (سلمان المشهداني، 2019، صفحة 126)

2-أدوات جمع البيانات:

تعتبر عملية جمع البيانات مهمة جدا في أي بحث وخاصة في البحوث الاجتماعية، حيث أن دقة النتائج التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات، فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة

من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين. (ربحي، عليان، و غنيم، 2000، صفحة 82)

يعد الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات والمعلومات من مصادرها، فالاستبيان مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها البعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها. (سرحان علي المحمودي، 2019، صفحة 126).

- عموما ضم الاستبيان في شكله النهائي (28بندا) قسمت الاستبيان إلى جزأين
- الجزء الأول: يتكون من مقدمة وبيانات أولية، أما الجزء الثاني للاستبيان الذي يقيس الثقة التنظيمية فهو يتكون من 28 بند مقسمة على:

• البعد الأول: الثقة في المشرف المباشر: ضم 7 بنود (1-7).

• البعد الثاني: الثقة في زملاء العمل: ضم 7 بنود (8-14).

• البعد الثالث: الثقة في بيئة العمل المادية: ضم 7 بنود (15-21).

• البعد الرابع: الثقة في الحوافز ضم 7 بنود (22-28)

كما تم اعتماد مقياس ليكارت الثلاثي للاستجابات المتدرجة تمنح لكل منها قيمة تقديرية معينة وفقا لطبيعة البند. مرتبة على النحو التالي:

أبدا	أحيانا	دائما	البديل اتجاه البند
01	02	03	موجب
03	02	01	سالب

3-الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة عشوائية تقدر (10مفردات) من بلدية تندلة، حيث تم توزيع استبيانات بعددهم بتاريخ (12-16 ديسمبر 2021) وكان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مدى ثبات أداة القياس.

4-مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى بلدية تندلة- ولاية المغرب.

-المجال الزمني: تم إجراء الدراسة الميدانية النهائية خلال الفترة الممتدة من (12-18جانفي 2022).

- المجال البشري: ويتمثل في العاملين الإداريين الدائمين والمقدر عددهم 75 عاملا.

ومنه قمنا باستخدام أسلوب الحصر الشامل على كل العاملين الدائمين ببلدية تندلة والمقدر عددهم (75موظف)، وبعد تطبيق أداة الاستبيان على (10مفردات) لحساب الثبات وبعد التأكد من الخصائص السيكمترية لأداة القياس تم توزيع الاستبيان بعدد المبحوثين ليتم فيها استرجاع(53) استبانة وعليه مجتمع البحث يقدر ب(53مفردة).

5-الخصائص السيكمترية للأداة:

يتم التأكد من الخصائص السيكمترية للأداة من خلال التحقق من صدقها وثباتها، وهذا ما تم في دراستنا الحالية.

أ-الصدق: وفي هذه الدراسة تم الاكتفاء بالصدق الظاهري للأداة، حيث تم توزيع الاستبيان على أساتذة من قسم العلوم الاجتماعية بجامعة الوادي بهدف تحكيمها، وبناء على ملاحظاتهم وتوجيهاتهم تم الحصول على الاستبيان في صورته النهائية، وعليه تم تطبيقها على عينة استطلاعية قصد التحقق من ثباتها

ب-الثبات: تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية تكونت من (10مفردات). ثم قمنا بحساب معامل ألف كرونباخ للتأكد من مدى ثبات أداة القياس والتي قدرت ب(0.860) وهو مرتفع، مما يدل على ثبات عال وأن الأداة جاهزة للتطبيق على مجتمع البحث.

6-أساليب المعالجة الإحصائية:

في دراستنا استخدمنا الأساليب التالية: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والاستعانة ببرنامج الرمز الإحصائية في العلوم الاجتماعية والذي يرمز له باختصار SPSS22.

- تحديد اتجاه الاستجابات:

ضعيف	←	من 1 إلى 1.66
متوسط	←	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	←	من 2.34 إلى 3

III-عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

إن موضوع الثقة التنظيمية يعد من الموضوعات المحورية في تخصص علم الاجتماع والإدارة والعمل لماله من أهمية في الفهم السليم لمختلف الأطر التي تحكم العمل المهني في هذه الدراسة، وبعد القيام بجملة من الخطوات المنهجية وبخاصة عرض النتائج، نجد من الضرورة التعرض لها بنوع من التحليل والتفسير السوسيولوجي في ضوء الفرضيات والتراث الأدبي المتوفر.

تعد عملية عرض ومناقشة الدراسة خطوة هامة في البحث العلمي والسوسيولوجي، إذ من خلالها تبرز مدى براعة الباحث وتمكنه، ولعل هذه الخطوة التي تلقى تقصير لدى البعض غير أنها تعد العمود الفقري لهذه الدراسة.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة: هناك مستوى مرتفع للثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين.

الجدول رقم (01) يمثل: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الثقة التنظيمية

أبعاد الثقة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاتفاق
الثقة في المشرف المباشر	2.35	0.690	1	مرتفع
الثقة في زملاء العمل	2.35	0.727	1	مرتفع
الثقة في بيئة العمل المادية	2.18	0.725	2	متوسط
الثقة في الحوافز	1.92	0.812	3	متوسط
الثقة التنظيمية	2.20	0.738	/	متوسط

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فإننا نسجل مستويات غير متجانسة في الاتجاه، فاستجابات المبحوثين حول أبعاد الثقة التنظيمية جاءت متوسطة نستدل على ذلك بقيمة المتوسط الحسابي (2.20) وانحراف معياري (0.73). قد يكون خلل في كفاءة المشرف، ضعف الاتصال بين المشرف والعاملين، والعاملين بعضهم البعض. العدالة في توزيع المهام، والمكافآت، إضافة الى التحفيز المادي والمعنوي تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (ميسون، مُجد).

أ- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: الثقة في المشرف المباشر:

الجدول رقم (03): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الثقة في المشرف المباشر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاتفاق
مشرفي في العمل لديه مهارات تجعله متمكنا من أداء عمله	2.55	0.503	1	مرتفع
اختصاص المشرف ومعرفته بدقائق الامور في عمله تجعلني أثق به	2.55	0.574	2	مرتفع
مشرفي جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل	2.45	0.667	4	مرتفع
مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يجب لنفسه	2.06	0.770	7	متوسط
يعد مشرفي مشاكل للآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام	2.08	0.805	6	متوسط
يسعى مشرفي دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف	2.26	0.788	5	متوسط
مشرفي في العمل يفوضني بعض الصلاحيات والمسؤوليات المناسبة لقدراتي	2.51	0.724	3	مرتفع
/	2.35	0.690	/	مرتفع

من خلال النتيجة الموضحة في الجدول أعلاه الخاص بالفرضية الأولى، نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي (2، 35) بانحراف معياري (0.690)، جاءت بمستوى مرتفع وبالتالي نقبل الفرض القائل هناك مستوى مرتفع للثقة في المشرف المباشر.

تدل الثقة في المشرف المباشر أحد مستويات الثقة التنظيمية التي تتبلور ما بين العاملين ومشرفهم المباشر الذي يشرف على عملهم بشكل يومي، وتتكون المعلومات التي يعتمد عليها العامل في رسم مشاعر الثقة أو عدم الثقة اتجاه قائده على أساس التفاعل اليومي الذي يحدث فيما بينهما. فالثقة في المشرف المباشر تتمثل في التوقعات الايجابية الموثوقة من العامل بخصوص تصرف وسلوك المشرف المباشر والنية والرغبة للثقة بكلماته وأفعاله وتكون هذه الثقة على أساس القواعد والسياسات ومخرجات القيادة مثل العدالة جودة العلاقة والمكافآت، وفرص التطوير المهني والاحترام وغيرها من المواضيع الأخرى. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (هشام وصونية) ودراسة (سمية بنحيتي).

ب. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: الثقة في زملاء العمل:

الجدول رقم (02): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الثقة في زملاء العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاتفاق
استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم وخبراتهم	2.47	0.575	3	مرتفع
زملائي في العمل يقدمون لي العون دون مقابل مادي أو معنوي	2.49	0.724	2	مرتفع
زملائي في العمل يسعون دائما لإقامة علاقات طيبة معي	2.57	0.636	1	مرتفع
زملائي في العمل يتبادلون معي المعلومات التي تساعدني في حل المشكلات التي تواجهني في العمل	2.30	0.774	5	متوسط
يساعدني زملائي في العمل لتجاوز مشكلاتي الخاصة	2.19	0.833	6	متوسط
زملائي في العمل يمتلكون الأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء عملهم	2.32	0.728	4	متوسط
زملائي في العمل متعاونون ويعملون بروح الفريق الواحد	2.11	0.824	7	متوسط
/	2.35	0.727	/	مرتفع

من خلال النتيجة الموضحة في الجدول السابق الخاص بالفرضية الثانية، نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي (2.35) بانحراف معياري (0.727)، مما يدل على وجود مستوى مرتفع لبعد الثقة في زملاء العمل من قبل العاملين الإداريين، وبالتالي نقبل الفرض القائل هناك مستوى مرتفع للثقة في زملاء العمل.

إن الثقة بزملاء العمل في المنظمة من أحدث المؤثرات المحفزة لبلورة الثقة من خلال سيادة التفاعل والحوار بين الأفراد ووجود التعاون والانسجام بينهم وبين الإدارة، وإتاحة الفرصة للنمو والتطور وتحقيق الطموحات الفردية، وتسهيل طرق وأساليب العمل، بما يكفل الاستفادة من الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد العاملين بالمنظمة من أجل تحقيق مصلحة المنظمة والفرد معا. تتفق مع دراسة (نسرين غانم) ودراسة (هشام، صونية).

ج- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: الثقة في بيئة العمل المادية:

الجدول رقم (03): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيئة العمل المادية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاتفاق
الإضاءة الطبيعية والاصطناعية جيدة ومناسبة لطبيعة عملي	2.15	0.864	5	متوسط
أستطيع التحكم في درجة الحرارة صيفا وشتاء في مكان	2.47	0.668	1	مرتفع

عَمَلِي				
يتماز مكان عملي بالتهوية لاحتوائه على نوافذ كافية لدخول الهواء	2.40	0.768	2	مرتفع
مستوى نظافة المرافق الصحية في مكان عملي جيدة	2.17	0.643	4	متوسط
توجد أنظمة انذار جيدة للحرائق في مكان عملي	1.79	0.689	7	متوسط
تتلائم الأثاث والمعدات في مكان عملي مع طبيعة العمل	2.80	0.756	6	متوسط
تتوافر جميع الأدوات والمواد اللازمة لإنجاز عملي	2.21	0.689	3	متوسط
/	2.18	0.725	/	متوسط

من خلال النتيجة الموضحة في الجدول أعلاه الخاص بالفرضية الثالثة، نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي (2.18) بانحراف معياري (0.725)، مما يدل على وجود مستوى متوسط لبعد الثقة في بيئة العمل المادية من قبل العاملين الإداريين، وبالتالي نرفض الفرض القائل هناك مستوى مرتفع لبعد الثقة في بيئة العمل المادية.

تشمل بيئة العمل المادية على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتهووية، والإضاءة، والنظافة، والحرارة، إضافة إلى التجهيزات المكتبية، والأدوات اللازمة لتأدية الأعمال لهذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة المورد البشري في العمل وفعالية الأداء. بالرغم من جدية بناء بلدية تندلة إلا أنها قد تعاني من بعض النقائص كنقص في النظافة، افتقار المنظمة لاندازات حديثة للحريق، قلة الامكانيات المادية والمستلزمات لتسهيل سيرورة العمل. تتفق مع دراسة (شيماء حامد).

د- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة: الثقة في الحوافز:

الجدول رقم (05): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الثقة في الحوافز

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاتفاق
تمنح البلدية العاملين مكافآت مادية لقاء المجهودات التي يبذلونها	1.72	0.769	5	متوسط
التعويضات التي أتقاضاها (الأجر، العلاوات، المكافآت) تتوافق الجهد الذي أبذله	1.66	0.732	6	ضعيف
شروط الترقية في البلدية عادلة للجميع	2.02	0.843	3	متوسط
تهتم البلدية بتدريب العمال لتطوير قدراتهم المهنية	2.02	0.843	3	متوسط
تتمن البلدية مقترحات وآراء الموظفين العاملين بها	2.04	0.784	2	متوسط
تهتم البلدية بتحفيز العاملين (بالشكر، تقدير، تشجيع، حفل تكريمي...)	2.11	0.891	1	متوسط
أثق بنظام الحوافز السائد في البلدية	1.89	0.824	4	متوسط
/	1.92	0.812	/	متوسط

من خلال النتيجة الموضحة في الجدول أعلاه الخاص بالفرضية الرابعة، نلاحظ قيمة المتوسط الحسابي (1.92) بانحراف معياري (0.812)، مما يدل على وجود مستوى متوسط لبعد الثقة في الحوافز من قبل العاملين الإداريين، وبالتالي نرفض الفرض القائل هناك مستوى مرتفع لبعد الثقة في الحوافز.

تعتبر الحوافز بأنها مجموعة من العوامل التي تعمل على إثارة القوى الحركية في الإنسان ويؤثر على سلوكه وتصرفاته، فالحوافز تشمل كل الأساليب المستخدمة لتحث العاملين على العمل المثمر ومن شأنها حث العمل على أداء أعمالهم على أداء واجباتهم بجد وإخلاص، وتشجيع العاملين على بذل جهد أكبر زائد من المعدل في مجال الإنتاج. جاءت النتائج متوسطة قد يرجع إلى خلل في طريقة توزيع المكافآت والحوافز عدم توفر فرص كافية للتدريب والترقي في السلم الوظيفي، وتقديم كل الخدمات الاجتماعية المستحقة للعامل، قلة التحفيز المعنوي التي تزيد من مكانة الموظف لذاته ومؤسسته كالشكر ومكافآت وتقديرات. تتفق هذه النتائج مع دراسة (شاوش، بن يحيى).

IV-الخلاصة:

تعتبر الثقة التنظيمية بين الأفراد والجماعات موجودا استراتيجيا، وعنصر مهم في الثقافة التنظيمية للمنظمات وعاملا أساسيا في عملية التطوير والتغيير المنظم القائم على أسس متينة وثابتة. كما أنها توفر أجواء من الأمان النفسي لأفراد الجماعة وبوجودها يمكن تقبل الآخرين بسهولة، ومناقشة الأخطاء والتعبير بحرية عن نواياهم، فالقدرة على العمل التعاوني وهو من صميم عمل المنظمات الحديثة.

- هناك مستوى متوسط للثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين ببلدية تندلة.

- هناك مستوى مرتفع للثقة في المشرف المباشر لدى العاملين ببلدية تندلة.

- هناك مستوى مرتفع للثقة في زملاء العمل لدى العاملين ببلدية تندلة.

- هناك مستوى متوسط للثقة في بيئة العمل المادية لدى العاملين ببلدية تندلة.

- هناك مستوى متوسط للثقة في الحوافز لدى العاملين ببلدية تندلة.

- الإحالات والمراجع:

1. أحمد عتودي، ومروعي حجاب. (2017). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الادارية.
2. أحمد بن عودة. (2018). الثقة التنظيمية وعلاقته بالرضا الوظيفي. لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك. المجلة التربوية.
3. أحمد مروعي عتودي. (2017). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من جهة نظر العاملين بمنطقة جازان. رسالة ماجستير. السعودية: جامعة نايف العربية.
4. أسماء جبارين، وآخرون. (2018). الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية جنين من وجهة نظر المعلمين. مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، 6.
5. الحرتسي حياة سرير، وكريمة ربحي. (2020). تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 05.
6. آمال بن شمس. (2018). الاداء البشري في الادارة المحلية. سوق اهراس، الجزائر: مركز الكتاب الأكاديمي.
7. خليل الشيخ، وحمزة معمري. (2021). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال توزيع الكهرباء والغاز فرع أدرار. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، 02.
8. رميلة لعمور، وآخرون. (2020). اتجاهات العاملين في جامعة غرداية نحو ممارسة العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية. 02.

9. زكرياء الشريفي، وآخرون. (2013). مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية. الرياض: مكتبة الشعري.
10. سعد سلمان المشهداني. (2019). منهجية البحث العلمي (المجلد 01). عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
11. سعيدة قاسم شاوش، وأحمد بن يحيى. (2021). محددات الثقة وتمكين العاملين في شركات التأمين الجزائرية. مجلة الاقتصاد الجديد، 04.
12. سميرة بخي، ونورة قنينة. (2022). مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي. داخل المؤسسة. دراسة حالة مؤسسة كوندور الكترونيكس. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية. 02.
13. شيماء حامد. (2021). الثقة التنظيمية وانعكاساتها على السلوك الابداعي للعاملين. دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مستشفى حميان دمنهور.
14. صالح عبابنة، والهام عبابنة. (2017). الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الاردنية تجاه المعلمين والطلبة وأولاء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 04.
15. غانم أبو شاويش نسرين. (2013). محددات الثقة التنظيمية وآثارها. رسالة ماجستير. فلسطين: الجامعة الاسلامية غزة.
16. محمد عنان، وأحمد محمد الشيايب. (2014). مفاهيم ادارية معاصرة. دار المنهل للطباعة والنشر.
17. محمد سرحان علي المحمودي. (2019). مناهج البحث العلمي (المجلد 03). صنعاء: دار الكتب.
18. مصطفى ربحي، عثمان عليان، ومحمد غنيم. (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق) (المجلد 1). دار صفاء للنشر والتوزيع.
19. منصور تحاني. (2020). الثقة التنظيمية. مجلة قضايا معرفية، 05.
20. مها العتيبي. (2019). مستوى الثقة التنظيمية في مدارس منطقة السر من وجهة نظر معلمي المدارس. 11.
21. مهدي صالح السامرائي. (2021). الفكر الاداري القيادي الحديث. دار البازوري للنشر والتوزيع.
22. ميسون هزيم العمرو، ومحمد عبد الرحيم المحاسنة. (2017). أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الابداعي للعاملين في جامعة مؤتة دراسة حالة. سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية في جامعة مؤتة، 03.
23. نبيلة بوودن، ومريم زعبيط. (2021). الأبعاد المساهمة في بناء الثقة التنظيمية (حسب آراء أساتذة قسم علم النفس. المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات. 04.
24. هشام معري، وصونية العيدي. (2021). المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال كمدخل لبناء الثقة داخل المؤسسة-دراسة ميدانية على مؤسسة كوندور الكترونيكس. مجلة آفاق علمية، 04.

- ملاحق:

استبيان الدراسة

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
01	مشرفي في العمل لديه مهارات تجعله متمكنا من أداء عمله			
02	اختصاص المشرف ومعرفته بدقائق الامور في عمله تجعلني أثق به			
03	مشرفي جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل			
04	مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه			

05	يعد مشرفي مشاكل للآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام		
06	يسعى مشرفي دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف		
07	مشرفي في العمل يفوضني بعض الصلاحيات والمسؤوليات المناسبة لقدراتي		
08	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم وخبراتهم		
09	زملائي في العمل يقدمون لي العون دون مقابل مادي أو معنوي		
10	زملائي في العمل يسعون دائما لإقامة علاقات طيبة معي		
11	زملائي في العمل يتبادلون معي المعلومات التي تساعدني على أداء العمل وحل المشكلات		
12	يساعدني زملائي في العمل لتجاوز مشكلاتي الخاصة		
13	زملائي في العمل يمتلكون الأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء عملهم		
14	زملائي في العمل متعاونون ويعملون بروح الفريق الواحد		
15	الاضاءة الطبيعية والاصطناعية جيدة ومناسبة لطبيعة عملي		
16	أستطيع التحكم في درجة الحرارة صيفا وشتاء في مكان عملي		
17	يمتاز مكان عملي بتهوية لاحتوائه على نوافذ كافية لدخول الهواء		
18	مستوى نظافة المرافق الصحية في مكان عملي جيدة		
19	توجد أنظمة انذار جيدة للحرائق في مكان عملي		
20	تتلائم الأثاث والمعدات في مكان عملي مع طبيعة العمل		
21	تتوافر جميع الأدوات والمواد اللازمة لإنجاز عملي		
22	البلدية تمنح العاملين مكافآت مادية لقاء المجهودات التي يبذلونها		
23	التعويضات التي أتقاضاها (الأجر، العلاوات، المكافآت) تتوافق الجهد الذي أبذله		
24	شروط الترقية في البلدية عادلة للجميع		
25	تهتم البلدية بتدريب العمال لتطوير قدراتهم المهنية		
26	تتمن البلدية مقترحات وآراء الموظفين العاملين بها		
27	تتمن البلدية بتحفيز العاملين (بالشكر، تقدير، تشجيع، حفل تكريمي...)		
28	أثق بنظام الحوافز السائد في البلدية		

